

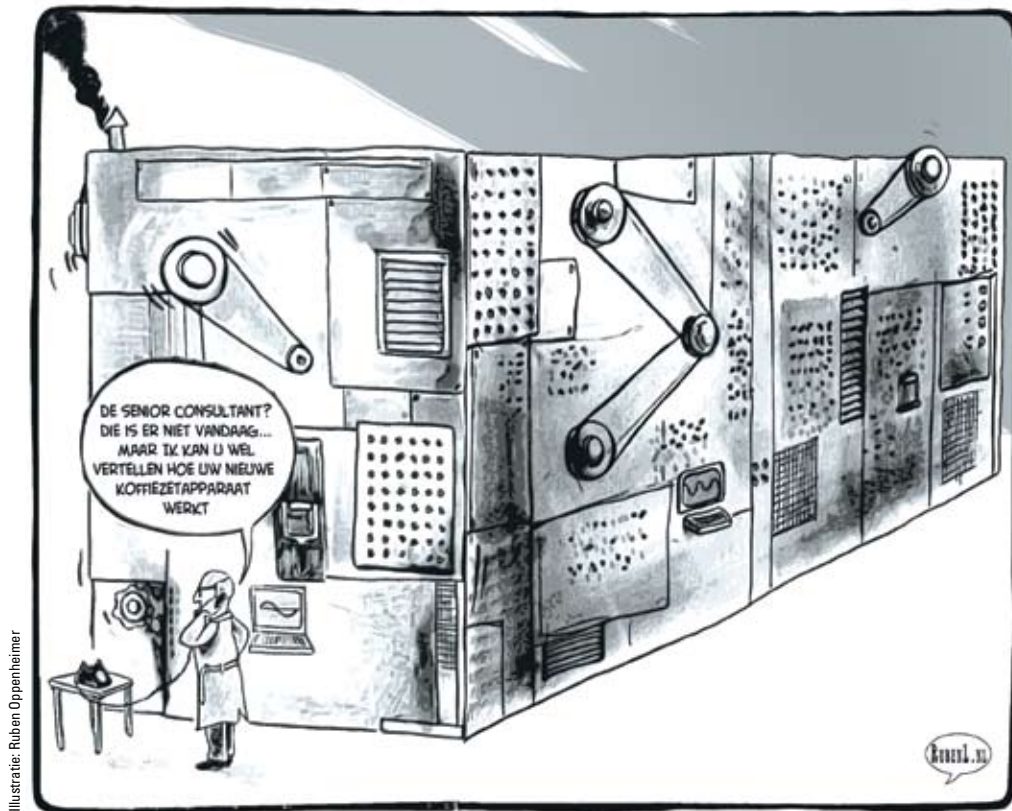
# Leverancierkeuze belangrijker dan

Als een WMS uitvalt, ligt een magazijn stil en als inventory-managementsoftware niet functioneert, weet je niet wat je moet inkopen. Het is dus belangrijk dat je kunt terugvallen op de leverancier. Leverancierskeuze is belangrijker dan pakketkeuze. En een leverancier selecteren kun je zelf, aan de hand van een stappenplan.

Door Eric van Dijk

Softwarebedrijven die de meest fantastische producten importeren en aanbieden, verdwijnen net zo makkelijk als ze uit de grond schieten. Op zich geen probleem, klanten kunnen immers terugvallen op de fabrikant, uit Amerika, Australië of Zuid-Afrika. Maar bij producten die kritisch zijn voor het functioneren van je bedrijf geeft dit problemen. Het is hierbij belangrijk dat je kunt terugvallen op de leverancier die te allen tijde, direct, kwalitatief hoogwaardige ondersteuning kan bieden en daarnaast betrouwbaar is en kennis toevoegt. Sommige van deze argumenten wegen zwaarder dan andere. Dit kan per bedrijf verschillen. Vandaar dat het noodzakelijk is om eerst te bepalen welke elementen cruciaal zijn, welke belangrijk en welke irrelevant. Pas daarna kan een selectie van een leverancier of een product/dienst van een leverancier plaatsvinden.

1. Rangschik de volgende onderwerpen naar belangrijkheid voor een toekomstige leverancier: betrouwbaarheid; kennis toevoegen; ervaring; continuïteit; een goed product; referenties; service/ondersteuning; onderlinge chemie.
2. Beschrijf per onderwerp wat voor u het gewenste niveau is en wat de minimale eisen zijn.
3. Stel een eenvoudige vragenlijst samen die controleerbaar is en waarmee punt 1 en 2 getoetst kunnen worden.
4. Raadpleeg relevante referenties die bovenstaande punten kunnen bevestigen.
5. Onderzoek in persoonlijke gesprekken



Illustratie: Ruben Oppenheimer

of er een basis voor vertrouwen en samenwerking is.

Uit het vijfstappenplan komen een aantal potentiële leveranciers naar voren waarvan u gaat onderzoeken wat ze te bieden hebben en of u tot samenwerking kan komen. Door eerst het vijfstappenplan uit te voeren, bespaart u veel tijd in het gehele selectieproces.

De controlevragen zijn eenvoudig: hoe lang opereert u al in Nederland? Hoeveel klanten worden door u onderhouden? Hoeveel man heeft u in dienst en in welke functies? Wat was de gemiddelde omzet van een project? Bent u structureel winstgevend?

Stel het antwoord is als volgt: wij zijn als distributeur al drie jaar in Nederland en hebben in die periode drie klanten ge-

worven. Een project kost bij ons ongeveer 70.000 euro (50.000 aan licenties en 20.000 voor de implementatie). Wij zijn met twee medewerkers: een in de verkoop en een als consultant en helpdesk. Veel dingen doen we zelf en marketing wordt verzorgd vanuit Amerika. We zijn dit jaar break-even en volgend jaar wordt winstgevend.

De controle: totale omzet in drie jaar was 210.000 euro. Ervan uitgaand dat de marge op software voor een distributeur 50 procent bedraagt, was er dus 135.000 euro om drie jaar van door te komen. Gemiddeld dus 45.000 euro per jaar. Hier komt nog wel de helft van het onderhoud bij, waardoor je op 55.000 euro per jaar komt. Hiervan moeten naast de salarissen

## INSTUREN OPINIES EN REACTIES

Lezers kunnen reageren op gepubliceerde opiniestukken en kunnen ook zelf een duidelijke prikkelende stelling schriftelijk verdedigen in maximaal 700 woorden. Eisen over stijl en opbouw van het ingezonden opiniestuk zijn op te vragen bij de redactie ([redactieSCM@springeruitgeverij.nl](mailto:redactieSCM@springeruitgeverij.nl)). De redactie behoudt zich het recht voor ingezonden stukken in te korten, te redigeren of te weigeren.

# pakketkeuze

voor de twee medewerkers ook de kantoorkosten, het vervoer, de marketing en de administratiekosten betaald worden. Break-even? Los van de berekende financiële problemen is het onduidelijk waar de benodigde ervaring is opgedaan. Hopelijk leert de betreffende consultant net iets harder on-the-job als de klant. Anders is er sprake van training-on-dezelfde-job. Terugvallen op ervaring en kennis toevoegen wordt dus lastig. Een volgende vraag is natuurlijk: wie is er eigenlijk op kantoor als er in een later stadium vragen zijn? Of als de software tijdelijk uitvalt (gebeurt natuurlijk nooit, maar toch)? Is dat die vriendelijke verkoper of zijn rechterhand, de man die alles kan?

## Minimaal twee consultants

Er zijn een aantal eisen waar een leverancier minimaal aan moet voldoen. De lokale ondersteuning op kantoor moet minimaal bestaan uit twee man waarvan er één beschikt over uitgebreide inhoudelijke softwarekennis en die tevens een deel van de data-analyse kan uitvoeren en iemand met uitgebreide IT-kennis van systemen en databases. Twee man is tevens de ondergrens in verband met ziektes, vakanties en bij eventuele wisseling van werkgever. Daarnaast moeten er implementatieconsultants zijn met ruime ervaring. Van iemand die bij u bedrijfskritische software gaat installeren en uw mensen gaat leren hoe ze hiermee moeten omgaan, mag je toch verwachten dat hij het minimaal vijf maal eerder heeft gedaan. Liefst bij bedrijven die qua proces vergelijkbaar zijn. Ook hier geldt weer: één is geen. Een leverancier moet minimaal twee consultants hebben eventueel aangevuld met enkele 'juniores'. Om twee consultants aan het werk te houden, moeten er in ons voorbeeld meer dan tien projecten per jaar verkocht worden. Dit levert, na een aantal jaar, ook genoeg werk en ervaring voor de helpdesk. Ook aan de financiële kant kan de leverancier nu continuïteit bieden.

**Eric van Dijk is directeur van Slimstock. Het stappenplan wordt samen met de Universiteit van Amsterdam uitgewerkt tot een heldere toets. Voor meer informatie: [www.slimstock.nl](http://www.slimstock.nl)**

# Een goed idee

door Bert van Eekhout

**M**et veel interesse heb ik enkele uitzendingen van het tv-programma 'Het beste idee van Nederland' gevolgd. De oplossingen zijn soms nutteloos, soms leuk en soms geniaal. Een bakje om een komkommer vers te houden, lijkt mij niet veel nut hebben, een oplossing voor een druipende verfkwast daarentegen zowel simpel als geniaal. Nog interessanter dan de oplossing vind ik de manier waarop de oplossingen tot stand zijn gekomen. Is het een toevallige ingeving? Is er sprake van het combineren van bestaande oplossingen? Heeft de bedenker een beetje gekopieerd? Of is de oplossing bedacht na een lang systematisch proces van ideeën genereren? Mijn indruk is dat de meeste oplossingen die in het programma worden gepresenteerd, toevallige ingevingen zijn. Ik denk dat ieder vraagstuk een of meerdere goede oplossingen heeft. Bij het zoeken naar die oplossingen is soms logisch nadenken al voldoende. Ook kan het handig zijn even te kijken hoe een ander het heeft opgelost. Zo zijn voor supply chain-vraagstukken een arsenaal best practices bekend. En als dat niet tot resultaten leidt, zijn er gelukkig een aantal gestructureerde methoden die ons naar oplossingen kunnen leiden.

De Engelse hoogleraar Edward de Bono heeft hier technieken voor ontwikkeld. In een meer technische omgeving wordt ook wel TRIZ toegepast (de letters TRIZ staan voor een viertal Russische woorden die in het Engels staan voor: Theory of Inventive Problem Solving, oftewel TIPS). De Bono gaat er vanuit dat creatief denken een systematisch proces is en hoewel de een meer getalenteerd zal zijn dan de ander, iedereen zich kan bekwamen in de methoden en technieken die hij voorstelt. Bij TRIZ wordt gebruikgemaakt van de inspanningen van onderzoeker voor de Russische marine, Altshuller, die duizenden gepatenteerde ideeën heeft onderzocht en daar veertig inventieve principes uit heeft gedestilleerd. Met de TRIZ-methodiek kan iemand die een oplossing zoekt voor een probleem gebruikmaken van al bekende principes. De methode is zeer effectief maar vraagt wel enige oefening. Ik vermoed dat bovenstaande methoden niet of nauwelijks bekend zijn bij de deelnemers aan het programma 'Het beste idee van Nederland'. Waarschijnlijk zitten de programmamakers ook niet echt op goede ideeën te wachten, maar vindt men vooral het gestuntel van sommige bedenkers interessant.

**Bert van Eekhout is zelfstandig consultant [www.vaneekhoutconsulting.nl](http://www.vaneekhoutconsulting.nl)**

